



Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging

Riska Amaliah¹, Jamal Qadar^{2*}, najeminur³

¹Mahasiswa Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik,

Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

^{2,3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

Email: jamalqadar8@gmail.com^{2*}

Alamat: Jl. Puangrimaggalatung, Maddukelleng, Kec. Tempe, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan 90918

*Korespondensi Penulis

Abstract. *Improving the quality of public services is one of the key objectives in village governance. To achieve this goal, the implementation of good governance principles is highly relevant, as it ensures that services are delivered in a transparent, accountable, responsive, and citizen-oriented manner. This study aims to analyze the influence of good governance on the quality of public services at the Barangmamase Village Office, Sajanging District, Wajo Regency. The research employed a census method by involving the entire population as the research sample. Data collection techniques included observation, questionnaires, and documentation, while the data analysis technique applied was descriptive analysis to illustrate the actual conditions in the field. The findings indicate that the implementation of good governance, according to respondents, is categorized as good, and the quality of public services is also categorized as good. Furthermore, quantitative analysis shows that good governance has a strong and positive influence on public service delivery. This implies that the better the implementation of good governance principles, the higher the level of public satisfaction with the services provided. The study emphasizes the importance of consistently applying the principles of transparency, accountability, participation, and effectiveness to improve the quality of public services at the village level. These findings are expected to serve as a useful reference for village governments and future researchers in developing further studies on the relationship between governance practices and community satisfaction in the context of public service delivery.*

Keywords: *Accountability, Good Governance, Public Service, Quality of service, Village government*

Abstrak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Untuk mencapai hal tersebut, penerapan prinsip-prinsip good governance menjadi sangat relevan karena dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat transparan, akuntabel, responsif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Barangmamase, Kecamatan Sajanging, Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan metode sensus dengan melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, serta dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan kondisi aktual di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan good governance menurut penilaian responden berada pada kategori baik, begitu pula kualitas pelayanan publik yang juga dinilai baik. Lebih lanjut, analisis kuantitatif mengindikasikan bahwa good governance memiliki pengaruh positif dan kuat terhadap pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik implementasi prinsip-prinsip good governance, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya konsistensi pemerintah desa dalam menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas sebagai upaya nyata meningkatkan mutu pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi pemerintah desa maupun peneliti selanjutnya untuk mengembangkan kajian tentang hubungan antara tata kelola pemerintahan yang baik dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Good Governance, Kualitas layanan, Pelayanan Publik, Pemerintahan desa

1. PENDAHULUAN

Konsep *good governance* merupakan suatu konsep yang sangat baik. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggaraan urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa.

Pelayanan publik dipandang sebagai penggerak utama dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* karena nilai efisiensi, partisipasi, dan akuntabilitas dapat diterapkan secara lebih nyata dalam penyelenggaraan layanan. Akuntabilitas yang diperkuat melalui regulasi, transparansi, dan pemanfaatan teknologi digital telah terbukti meningkatkan efektivitas layanan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Jabar & Yuniarni, 2025; Birdayanthi et al., 2023). Upaya digitalisasi melalui penerapan e-government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, meskipun masih terdapat tantangan berupa kesenjangan digital dan keterbatasan infrastruktur (Aprilina et al., 2025; Sundari & Sartika, 2025). Selain itu, inovasi kelembagaan seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) mampu memperluas partisipasi masyarakat, meningkatkan transparansi prosedur, serta menyederhanakan akses layanan melalui integrasi sistem modern yang lebih responsif (Izzaturrahmah et al., 2023). Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya menjadi sarana penyediaan layanan, tetapi juga instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan surat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang lambat dan lama, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik pengurusan administrasi, masyarakat mengeluh karena kecepatan dan ketepatan penyelesaian, masih dirasakan kurang maksimal penerapannya, sehingga berdampak pada dinamika kerja belum menunjukkan sikap dan perilaku serta kinerja pegawai, hal ini dimungkinkan pegawai kurang tanggap dan merespon kebutuhan masyarakat. Atas dasar itulah sehingga penulis melalui kesempatan ini, mencoba menelusuri permasalahan dengan suatu kajian sehingga diangkat suatu penelitian sederhana dengan judul: “Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging”

2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo. Jenis penelitian dari penelitian ini adalah penelitian sensus dengan menggunakan pendekatan kuantitatif disertai sebagai upaya mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan angket, dengan alasan karena peneliti ingin melihat seberapa besar Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan informan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui observasi, angket, dan dokumentasi.

3. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dihubungkan dengan landasan teoritis Pengaruh *Good governance* terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo dapat diketahui bahwa seperti yang terlihat pada tabel 4.2 ternyata secara umum menurut responden *Good governance* pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo, termasuk dalam kriteria Baik dengan total skor 1,687 dari nilai yang artinya semua dimensi sudah terlaksana dengan baik

Dari sisi lain Pelayanan Publik menunjukkan penilaian responden rata-rata berada pada kategori baik yaitu dengan total skor 2,250 dari nilai ideal, terlihat pada tabel 4.3. Maka besarnya Pengaruh *Good governance* terhadap Pelayanan publik pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo sebesar 0,542 atau 54,2% (Tabel 4.6),

sisanya adalah pengaruh dari variabel lain sebesar 45,8% yang tidak dibahas dalam model penelitian ini.

Oleh karena itu, untuk dapat lebih meningkatkan Pelayanan publik secara umum, antara lain dapat diupayakan melalui peningkatan Good governance bersangkutan seperti yang telah disampaikan dalam pembahasan mengenai Good governance dengan Pelayanan publik pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten

Demikian pembahasan hasil penelitian ini yang dapat digambarkan yang tentunya tidak luput dari keterbatasan penulis, baik disebabkan oleh faktor metodologi maupun non metodologi. Oleh karena itu, kepada para peneliti kiranya dapat mengadakan penelitian lanjutan untuk menyempurnakan hasil penelitian ini dengan memasukkan hal-hal yang belum diungkapkan sehubungan dengan variabel penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1). Good governance pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo, secara umum termasuk dalam kriteria Baik dari nilai ideal. (2). Pelayanan publik pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo, secara umum termasuk dalam kriteria baik dari nilai ideal. Good governance berpengaruh positif terhadap Pelayanan publik pada Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilina, V., Dompok, T., Salsabila, L., & Lodan, K. T. (2025). The role of digitalization in enhancing public service efficiency: Challenges and opportunities in managing public complaints through e-government in Indonesia. *International Journal of Social Welfare and Family Law*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.62951/ijsw.v2i1.183>
- Arikunto, S. (1998). *Pendekatan penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747.
- Birdayanthi, B., Yusriadi, Y., & Ikmal, I. (2023). Accountability and transparency in public administration for improved service delivery. *Journal Social Civilecial*. <https://doi.org/10.71435/610633>
- Fajar, H. T. (2019). *Implementasi Perda tentang retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Kabupaten Kudus* (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).
- Fatjeri, B. B. (2023). *Komunikasi pembangunan gedung bioskop di Kota Banda Aceh* (Disertasi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

- Hidayat, R. Y. (2013). *Strategi peningkatan penerimaan pajak restoran di Kabupaten Kuantan Singingi* (Disertasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Irma, A. (2022). Kualitas layanan surat keterangan tidak mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2675–2688. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.476>
- Izzaturrahmah, N., Pranaja, K. A., & Fridayani, H. D. (2023). From bureaucracy to innovation: Evaluating the impact of public service malls on good governance in Yogyakarta. *Agile Governance and Innovation Measurement Journal*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.18196/agimjournal.v2i1.21>
- Jabar, A., & Yuniarni, E. (2025). Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk mewujudkan good governance. *Welfare State Jurnal Hukum*, 4(1), 131–146. <https://doi.org/10.56013/welfarestate.v4i1.3859>
- Jauhari, A., Basri, H., & Shabri, M. (2015). Penerapan good governance berbasis e-government dan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja Satuan Kerja Pemerintah Aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 4(3).
- Kalalinggi, M., & Burhanudin, B. (2019). Pelayanan publik pas lintas batas (PLB) Krayan Indonesia–Ba’kelalan Malaysia di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.
- Manurung, L. Y. (2022). *Evaluasi penertiban angkutan antar jemput (travel) oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau* (Disertasi, Universitas Islam Riau).
- Patmasari, E. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Bisnis*, 2(1), 92–101.
- Paulus, P. (2022). Strategi pemasaran produk. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 20(2). <https://doi.org/10.51826/fokus.v20i2.643>
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Risna, R. (2011). *Pentingnya bimbingan dan konseling dalam meningkatkan motivasi belajar siswa pada Madrasah Ibtidaiyah 21 Bajo Kecamatan Bajo Kabupaten Luwu* (Disertasi, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Sundari, W., & Sartika, I. (2025). Advancing public service quality through Indonesia’s electronic-based government system. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 4(8), 902–911. Retrieved from <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/esaprom/article/view/7185>
- Wijaya, H., & Riauwati, J. (2022). Analisis dan pengaruh stakeholders untuk peningkatan kinerja Pusat Penelitian dan Pengembangan Geologi Kelautan (P3GL) Bandung. *Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 255–260.